

## 2.17 SERVICE STANDARDS

### KLIËNTEDIENS BELEID EN DIENSSTANDAARDE

File number / Verwysingsnommer: 6/4/1

Meeting date / Vergadering datum: 27 Junie 2018

Report by / Verslag deur: Openbare Betrekkinge Beampte – Me S Geldenhuys

#### STRATEGIC PURPOSE / STRATEGIESE REDE

Doeltreffende, koste effektiewe en beste kwaliteit dienslewering deur goeie regeerkunde.

#### PURPOSE OF REPORT / DOEL VAN VERSLAG

Dat die Raad die aangepaste Kliëntediens beleid en diensstandaarde goedkeur.

#### BACKGROUND AND DISCUSSION / AGTERGROND EN BESPREKING

'n Kliëntediens Beleid Werkswinkel is op 06 Maart 2018 aangebied, waar Raadslede en die onderskeie direkte, hul insette kon bied rakende die konsep beleid, prosedures, riglyne, asook nuwe insette en wysigings aan die huidige diensstandaarde.

Tydens die werkswinkel is daar nuwe insette en verskeie aanpassings aangebring aan die huidige diensstandaarde.

Die beleid en diensstandaarde het by die **Korporatiewe Bestuur Portefeulje Komitee** vergadering van **18 April 2018** gedien, asook by die **Uitvoerende Burgemeesterskomitee** op **30 Mei 2018**, waar die volgende aanbevelings gemaak is:

- “1. *Dat kennis geneem word van die hersiene Kliëntediens Beleid en aangepaste diensstandaarde.*
2. *Dat die Uitvoerende Burgemeesterskomitee die hersiene beleid en aangepaste diensstandaarde ondersteun en aanbeveel.*
3. *Dat die item verwys word na die volgende Raadsvergadering vir goedkeuring.*
3. *Dat daar maandeliks 'n moniteringsverslag van die afhandeling van klagtes en take in terme van diensstandaarde, aan die Uitvoerende Burgemeesterskomitee voorgelê word.”*

#### COMMENTS: MUNICIPAL MANAGER / KOMMENTAAR: MUNISIPALE BESTUURDER

Die aanbevelings word ondersteun.

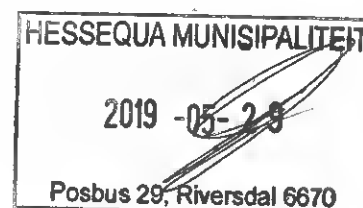
#### COMMENTS: DIRECTOR CORPORATE MANAGEMENT / KOMMENTAAR: DIREKTEUR KORPORATIEWE BESTUUR

Die aanbevelings word ondersteun.

#### COMMENTS: DIRECTOR FINANCIAL SERVICES / KOMMENTAAR: DIREKTEUR FINANSIËLE DIENSTE

Neem kennis.

#### COMMENTS: DIRECTOR DEVELOPMENT PLANNING / KOMMENTAAR: DIREKTEUR ONTWIKKELINGSBEPLANNING



Neem kennis.

#### COMMENTS: DIRECTOR TECHNICAL SERVICES / KOMMENTAAR: DIREKTEUR TEGNIESE DIENSTE

Die aanbevelings word gesteun.

#### COMMENTS: DIRECTOR COMMUNITY SERVICES / KOMMENTAAR: DIREKTEUR GEMEENSKAPSDIENSTE

#### COMMENTS: MANAGER LEGAL SERVICES / KOMMENTAAR: BESTUURDER REGSDIENSTE

Daar word kennis geneem van die inhoud en die aanbevelings word ondersteun.

#### COMMENTS: OTHER / KOMMENTAAR: ANDER

#### RECOMMENDATION / AANBEVELING

Dat die Raad die aangepaste Kliëntediens Beleid en diensstandaarde goedkeur.

#### AGENDA ITEM APPROVED BY / AGENDA ITEM GOEDGEKEUR DEUR:

Direkteur: Korporatiewe Bestuur – Me M Griesel  
DIRECTOR CORPORATE SERVICES / DIREKTEUR KORPORATIEWE DIENSTE

#### ATTACHMENTS / STAWENDE DOKUMENTE

1. Konsep Kliëntediens Beleid
2. Diensstandaarde 2018
3. Teenwoordigheidsregister – Kliëntediens werkswinkel

